

相談支援専門員の利用者に対する 14の援助者役割とその獲得機序（第一報）

——知的障害者領域における6名のベテラン相談支援専門員へのインタビューから

塩 満 卓

〔抄録〕

本稿の目的は、知的障害者領域における相談支援専門員の援助者役割の獲得機序を明らかにすることである。知的障害者領域で10年以上の勤務系経験を持つベテラン相談支援専門員6名に半構造化面接を実施し、データ分析を木下の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチで行った。分析の結果、56の概念と14の援助者役割を生成した。

14の援助者役割は、「一緒にいる人」、「自己決定の誘導者」、「社会資源につなぐ役割」、「トラブルの仲裁者」、「親きょうだいへの伴走者的援助者」、「社会体験の水先案内人」、「手続きの代理・代弁者」、「躰や常識を教える人」、「見本の提示者」、「住民との相互交流の促進者」、「何でも屋」、「つまづいた後のフォロー役」、「本人が決めることを支援する役割」、「聴き役」であり、それぞれ先行研究に同種の援助者役割が存在した。

また、これら援助者役割の獲得は連鎖的であり順位制があり、援助者役割の獲得過程により、相談支援専門員の成長過程は、「新人期」、「中堅期」、「円熟期」の3段階となった。「新人期」から「中堅期」への契機には「満たされないニーズの発見」があり、「中堅期」から「円熟期」への契機には「理想と現状のギャップに伴う疲弊感」があった。

なお、本論文では「新人期」から「中堅期」までの期間に焦点化して論じることとする。

キーワード：相談支援専門員 援助者役割 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ
成長段階 立ち位置

I. はじめに —研究の背景及び目的等—

1. 研究の背景

2006（平成18）年度に施行された障害者自立支援法では、市町村の必須事業に相談支援が位置づけられ、そのことを担う資格として相談支援専門員が創設された。相談支援は、援助を必要とする障害者に対する福祉サービスの情報提供や助言、事業所等との連絡調整等を総合的に実施するものである。つまり相談支援専門員の業務は、来談者に対するミクロレベルの援助だけでなく、地域福祉課題の認識とそれを克服するためのメゾレベルでの働きかけ、さらにはミクロレベル、メゾレベルの問題から制度・政策といったマクロレベルの問題への取り組みをも射程としている。

また、相談支援の実施状況をみると、殆どの市町村が民間の相談支援事業所への委託により実施している¹⁾。民間への委託事業と自治体直営事業の最も大きな相違点は、予算立案権限の有無にある。「障害者自立支援法」第一条の目的では「障害者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう・・・人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与すること」と謳われ、第二条では市町村の責務、都道府県の責務、第三条では国の責務が記され、国・都道府県・市町村の公的責任について記されている。相談支援専門員は、相談支援のなかでみえてきた地域課題や政策課題を自治体担当課や担当職員との間で、確認・共有することをとおして、「障害者自立支援法」第一条の目的にある豊かな地域社会の実現に寄与することが求められているのである²⁾。

2. 研究の目的

相談支援専門員は、新たに創設された資格であるものの、求められる役割は多岐に渡っている。相談支援専門員の熟達を促し、効果的で実践力を高めるための養成研修や現任者研修のあり方が今まさに模索されているところである。そこで、本研究では療育等支援事業の勤務経験を持ち指導的立場にあるベテラン相談支援専門員がどのように援助者役割を獲得してきたのか。その援助者役割の獲得機序を明らかにすることによりこれからの養成研修及び現任者のあり方を検討する素材に資することを目的としている。

3. 先行研究

ソーシャルワーカーの実践力の獲得過程に関する国内の主な研究には、以下のものがある。医療ソーシャルワーカーの成長を3段階モデルでまとめた研究(小松ら1982)、ソーシャルワーカーになる13年間の過程の整理(岩田1996)、PSWの成長の3段階の整理(佐々木2008)、精神科病院PSWの態度形成プロセスの研究(横山2006)、技能習得に関する看護のベナーモデルのPSWへの適用研究(吉川ら2008)、PSWとクライアントとの関係研究(大谷2010)、MSWの実践能力変容過程の研究(保正2011)、地域精神保健福祉機関PSWの成長過程(塩満2012)等である。

Ⅱ. 研究方法、研究対象、データ収集、分析テーマ等

1. 研究方法

研究方法は、グラウンデッド・セオリー・アプローチのひとつである木下の修正ストラウス・グレーザー版(以下、M-GTA)を用いた。この手法を採用した理由は、M-GTA手法に適しているとされる①人と人とが直接的にやりとりをする社会的相互作用に関する研究、②ヒューマンサービスに関する研究、③プロセス的な研究、の3つの要素³⁾を含んでいるからである。

2. 研究対象

本研究の対象は、以下3つの要件を全て満たす相談支援専門員とした。①療育等支援事業のコーディネーターとして勤務経験があり、10年以上のベテラン相談支援専門員であること。②地域の研修会の講師を担っていたり、職能団体等で役員を担っていること。③職場で指導的立場や実習指導を担っていること。これら3要件の根拠は、①については、先行研究に倣い勤務経験10年以上（横山2006）をベテランとした。②については、経験年数だけではなく社会的立場を力量があることの根拠とした。③については、指導的立場はスーパーバイザーの経験が成長を促進する（岩田1996）という先行研究の知見をもとに要件とした。

これら3要件を満たす知的障害者領域における相談支援専門員を「障害者の相談支援にかかると人材養成に関する研究」グループの研究者から推薦があり、研究への協力を応諾いただいた表1の6名を対象とした。調査時点における平均勤務年数は、29.7年である。

表1 研究対象者の性別、勤務経験年数、コーディネーター前の所属

	性別	経験年数	面接時間（分）	コーディネーター前の所属
a	女性	23年	84分	知的障害者通所授産施設
b	女性	33年	78分	知的障害者入所施設
c	男性	35年	82分	知的障害者通所授産施設
d	女性	25年	91分	肢体不自由児入所施設
e	男性	31年	74分	入所授産更生施設
f	男性	31年	141分	重症心身障害児施設

3. データ収集

データは、以下の3つを収集した。①研究対象者に対する半構造化面接によって得た質的データ、②対象者から提供のあった勤務歴等の資料、法人の概要の書かれた資料やパンフレット、③対象者とのインタビューやそれ以外の時に、筆者が気づいたことを記したフィールドノートである。最も活用したデータは、①のインタビューデータである。

①の質的インタビューの設問項目は、以下の4つでありインタビュー実施前に予め協力者に文書で伝えた。1) 仕事に就いた頃、考えていた利用者に対する役割は何か。2) 今、考えている利用者に対する役割は何か。3) 1) から2) に至るまで、どのような出来事があり、そのように変わってきたのか。4) 役割の獲得を促進したものは何か。

インタビューは、2010（平成22）年8月から同年10月の期間に実施した。

4. データ分析及び分析テーマ

データ分析はM-GTAを用いた。半構造化面接により得た音声データを文字データ化し、表2の例示のとおり概念名、定義、バリエーション、理論的メモ、対極例から成る分析ワークシートを用いてオープンコーディングによる概念を生成した。継続的比較分析により56の概

念と14の援助者役割を生成した。56の概念名・定義の一覧は、表3のとおりである。分析テーマは、「相談支援専門員の援助者役割は何か」と「援助者役割の獲得を促進したものは何か」の2つである。

概念生成後、選択的コーディングにより、カテゴリ及びサブカテゴリを生成し、それらの関連性を可視化するための結果図を作成し、記述的説明であるストーリーラインを作成した。

表2 分析ワークシートの例示

概念	先回りの援助
定義	利用者の思いを確認することなしに、援助者の一方的判断で行う援助のこと。
バリエーション	<p>(d 66) というふうなお節介、<u>本当のお節介</u>というところもあって。</p> <p>(d 70) やってあげるじゃないけれども、<u>全部やっちゃうていうか</u>。あなたの役割なんていうのはここ数年の話で、<u>困った顔されると、じゃあ私がやろうか</u>というような感じで、お節介な話ですね。</p> <p>(d 71) <u>先回りをする</u>ようなところもあったんじゃないかなと思って。</p> <p>(e 28) 意識としては彼らが持っている、むしろ力をどう引き出すかということもあるんでしょけれども、<u>どちらかというと支援者側がどうリードするか</u>みたいな、 ……そういう意味では<u>極めて支援者ペースの仕事のあり方</u>を、今から思うとやられていたなあ</p> <p>(e 32) この人は<u>こういうことが向いているだろう</u>とかね、この人だったら<u>こういう生活がいいだろう</u>ということで、<u>支援者がやっていた</u>わけですね。</p> <p>(e 35) やはり<u>支援者が頑張っていい環境をつくるという意識</u>が強かったんじゃないですかね。……そこに<u>当事者の声がどれだけ反映していたか</u>というのは、<u>今から思えば疑問</u>であると。</p> <p>(e 114) だから、<u>以前はスタッフで物事を考えてやってきた</u>んでしょけれども、 (f 195) あれこれしようということで、「<u>ああ、困っているの</u>」というふうで<u>手を出したり</u>、何なりするのではなくて、むしろあんまりしていなかったりするわけです。</p>
理論的メモ	<ul style="list-style-type: none"> ・「ことが起こらないための関わり」の関連概念 ・行為の概念
対極例	(a 111) そういう関係性の中で、 <u>本当によほど困ったときは、「何か変な契約をした」とか言ってきてくれる</u> のです。

5. 倫理的配慮

研究協力者には、協力の任意性と拒否の自由、ICレコーダーでのインタビューの録音、個人情報保護、研究結果の学会発表及び論文の公表について、文書と口頭で説明を行い、同意を得た。

Ⅲ. 結果と考察

1. 全体の結果

選択的コーディングを行うにあたり、生成した56概念を時間軸で配列するとともに、状況の概念、意識・態度の概念、行為の概念、能力の概念、援助者役割の概念の5つに整理した。

表3 オープンコーディングで生成した56の概念

No.	概念名	定義
1	関与している事例の検討	関わっている生の事例について、同僚や関係者と検討すること。
2	利用者からの叱責	専門職としてのスキルが身につけていない状態に対する利用者からの批判的コメント。
3	直面化させられる乏しいスキル	目の前の利用者の状況を把握したり、援助の方法に関する専門知識やスキルのなさを痛感すること。
4	一人前になりたい思い	仕事に就いた頃、自らのスキル不足を痛感することで、何とかプロとしての仕事が出来ようになりたいという思い。
5	手探りででの関わり	経験したことのない業務を、おそろおそろ行う様。
6	あれもこれも訊く面接	確認すべきことは何かを判断できないため、際限なく聴取しようとする面接。
7	一緒にいる人	利用者と時間と場を共有し、一緒に活動を行う援助者役割のこと。
8	社会資源につなぐ役割	利用者のニーズに基づき、社会資源につなげる援助者役割。
9	先回りの援助	利用者の思いを確認することなしに、援助者の一方的判断で行う援助のこと。
10	利用者に対する一方的な理解	利用者の思いや願いを確認せずに一方的に判断する援助者態度。
11	自己決定の誘導者	選択肢の複数提示が困難な時、誘導的にその選択肢を迫る援助者役割。
12	丸抱えの関係	利用者の全要求に自分ひとりで応えようとする援助者態度のこと。
13	評価されることでの手応え	利用者から専門職として評価される言動があり、少しずつ自信を持つこと。
14	ことが起こらないための関わり	日課やプログラムがスムーズに進むように、未然に問題を防ぐことを意識化した援助者の姿勢。
15	親きょうだいへの伴走者的援助者	親やきょうだいの心情を斟酌し、前向きに障害受容を促したり、個々の生活課題を一緒に考え取り組むこと。
16	本体業務の限界と暮らしの場の再点検	業務の限界を感じ、援助を受けていない人や援助場面以外の利用者の暮らしの場をアセスメントすること。
17	利用者の見ている世界への寄り添い	利用者の立場になって、その感情や思いを共感的に理解しようとする援助者態度。
18	地域サービスの不具合の認識	関わっている事例をとおして地域をアセスメントすることで、地域サービスの問題点を感知すること。
19	できる人集め	新規事例に関わる時や、新たな事業を立ち上げる際に、現場職員の適性を見極め、高い能力を持つ人を集めること。
20	束ねたニーズの事業化	実践のなかで表出してくるニーズを集約し、試行的な取り組みを経て、正式な事業としていく試み。
21	トラブルの仲裁者	利用者との間で生じたトラブルに対して、利用者の障害を分かりやすく説明したり、間に入り双方の意見を通訳し、相互理解を促進する役割。
22	関係機関とのチューニング	利用者ニーズに応えられない地域の問題を解決していくために、機関間のネットワークの構築に向けた波長合わせ。
23	ニーズを共有する仕掛け	個々の障害者の地域生活におけるニーズを、関係者がライブで共有できるような場づくり。
24	チーム援助のコンダクター	利用者の情報の収集と共有をチームで図り、状況の変化に対して必要な介入を指揮する役割。
25	地域の変化と援助者のモチベーション	社会資源の開拓や創設、システムの改良等、地域の変化を創り出せた時は、援助者としての意欲をも高めていくことになること。

26	利用者の変化と援助者のモチベーション	関わりをとおして起こってくる利用者の変化は、援助者自身の仕事への意欲をも高める互酬的關係にあること。
27	かっちり関われる力	ほとんどの個別事例において、的確な援助課題を抽出する能力を持ち、必要時に適切に関われる力のこと。
28	適切な援助行為の模索	利用者自身が考え、解決する主体であることを認識させるために、直接援助のタイミングや内容を吟味しながら関わること。
29	手続きの代理・代弁者	福祉サービス等の申請手続きを代わりにしてあげたり、本人に代わり説明する役割。
30	躰や常識を教える人	利用者が暮らしに必要な常識や躰を身につけられるように、教育的に関わること。
31	顔の見える関係性	援助者が地域資源の方々と相互に信頼関係を持ちながら、交流していること。
32	援助行為の客体化	援助者自身が援助関係や援助行為そのものを客観視しつつ関わろうとする姿勢。
33	待った無しのニーズと休暇の返上	休日であっても切迫した利用者ニーズはあり、それに応えることで援助者自身の休暇がなくなってしまうこと。
34	見本の提示者	やり方をやってみせ、具体的なイメージを持ってもらう援助者役割。
35	社会体験の水先案内人	初めての社会体験に付き合い、普通の暮らしのひとコマとしてその意味を実感してもらう援助者役割。
36	見だしし難い解決策と意欲の喪失	ミクロ・メゾ・マクロへの懸命な働きかけにも関わらず、問題が解決できないことから、意欲を失い無気力状態となる様。
37	制度に規定される利用者の暮らし	利用者ニーズは、現行の制度や施策に収斂されやすいこと。
38	求め続ける同職種のモデル	実践のヒントにつながる優れたスキルや実践をしている同職種を探し求める様。
39	地域生活支援システムづくりの探求	個別のニーズと地域の生活支援システムを照合し、より豊かなシステム構築を志向したミクロ・メゾ・マクロへの働きかけのこと。
40	ニュートラルなポジションニング	所属機関の属性に拘束されずに、ソーシャルワークの視座から実践現場を捉え直そうとする援助者態度。
41	住民との相互交流の促進者	障害者と住民との相互交流の促進者としての役割
42	暫定的なオルガナイザー	自分自身が居なくなっても発展し続ける地域支援のシステム作りを目指しつつ、その中心的な役割を担っていること。
43	何でも屋	即応的な援助が求められる場面において、暫定的に他職種の用務を担える力を持ち、そのことを行う役割。
44	活かされるスキルの蓄え	長年の勤務歴のなかで、多くの介入のレパートリーを持っていること。
45	成長を妨げるサービスの切り売り	バラバラに提供される複数のサービスは、部分的理解による一方的関わりとなり易く、専門職としての成長をスポイルしてしまうこと。
46	教え難い微妙なニュアンス	新人職員へのSVは、事例や場面等の具体的な事象を素材にし、新人が見ている世界に寄り添うSVにならざるを得ないということ。
47	自律を促すSV	バイザーが力をつけていくにつれて、プロとして承認し、バイザーとしての関与を少なくしていくSVのこと。
48	話し合いによる制度の柔軟な運用	杓子定規な制度を補完するために、関係者が話し合いながら柔軟な制度運用を志向していくこと。
49	つまづいた後のフォロー役	失敗する権利の保障と失敗後にフォローする援助者の役割

50	本人が決めることを支援する役割	複数の選択肢を提示し、丁寧な説明と施設へ同行すること等により、利用者の自己決定を容易に行えるように援助する役割。
51	比例しないやり甲斐と経営	制度外実践や制度内でも財政的裏付けの乏しい事業は、支援者としてやり甲斐は感じるが、経営には貢献しないこと。
52	失敗を謙虚に振り返る	うまくいかなかった失敗事例や場面を省察し、失敗から学ぼうとする謙虚な姿勢。
53	聴き役	傾聴するだけで、利用者の考えがまとまっていくこと。
54	長所を生かした関わり方の探求	同職種の関わり方と比較して、自分らしさを活かした援助の型を模索する姿勢。
55	私的価値との融合	援助職としての価値と私生活における価値が重なり合い、膨らみを持つこと。
56	行政との対峙	当事者ニーズを施策に反映させない行政との対立関係にある状態。

この分析作業により、援助者役割を獲得するプロセスから、新人期、中堅期、円熟期の3つの段階に整理できた。全体の成長段階は図1のとおりである。以下、カテゴリーを《 》、サブカテゴリーを【 】、概念を〈 〉で記す。新人期は、《意欲の空回り》と《援助方針の強要》と《掴み始める個別援助のコツ》の3つのカテゴリーで構成され、新人期のコアカテゴリーは《掴み始める個別援助のコツ》である。新人期から円熟期に至る全過程において、〈関与している事例の検討〉がみられた。

中堅期は、満たされない利用者ニーズの発見を契機に《利用者ニーズに対する使命感》が出現する。中堅期は、《利用者ニーズに対する使命感》、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》、《関係機関とのチューニング》、《自分自身・資源・利用者の良循環》の4つのカテゴリーから構成され、コアカテゴリーが《関係機関とのチューニング》である。

円熟期は、《利用者・関係職員との温度差》、《環境応答性を高めるポジショニング》、《システムの再編と政策主体への圧力》、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》の4つのカテゴリーから成る。コアカテゴリーは、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》である。また、《深化し続ける援助観と実践モデルの探求》は、《環境応答性を高めるポジショニング》と《システムの再編と政策主体への圧力》へと再循環し、深化サイクルとなっている。

2. 新人期の結果

1) 概念及び結果図

新人期は、14の概念により構成される。表4のとおり状況、意識・態度、行為、能力、役割概念に整理できる。新人期の援助者役割は、〈一緒にいる人〉、〈自己決定の誘導者〉、〈社会資源につなぐ役割〉の3つである。新人期の結果図は図2のとおりである。

2) 新人期のストーリーライン

以下、カテゴリーを《 》、サブカテゴリーを【 】、概念を〈 〉、ローデータを「 」、ローデータの出所を（ ）で記す。新人期は《意欲の空回り》と《援助方針の強要》が関連し合

図1 相談支援専門員の成長の3段階

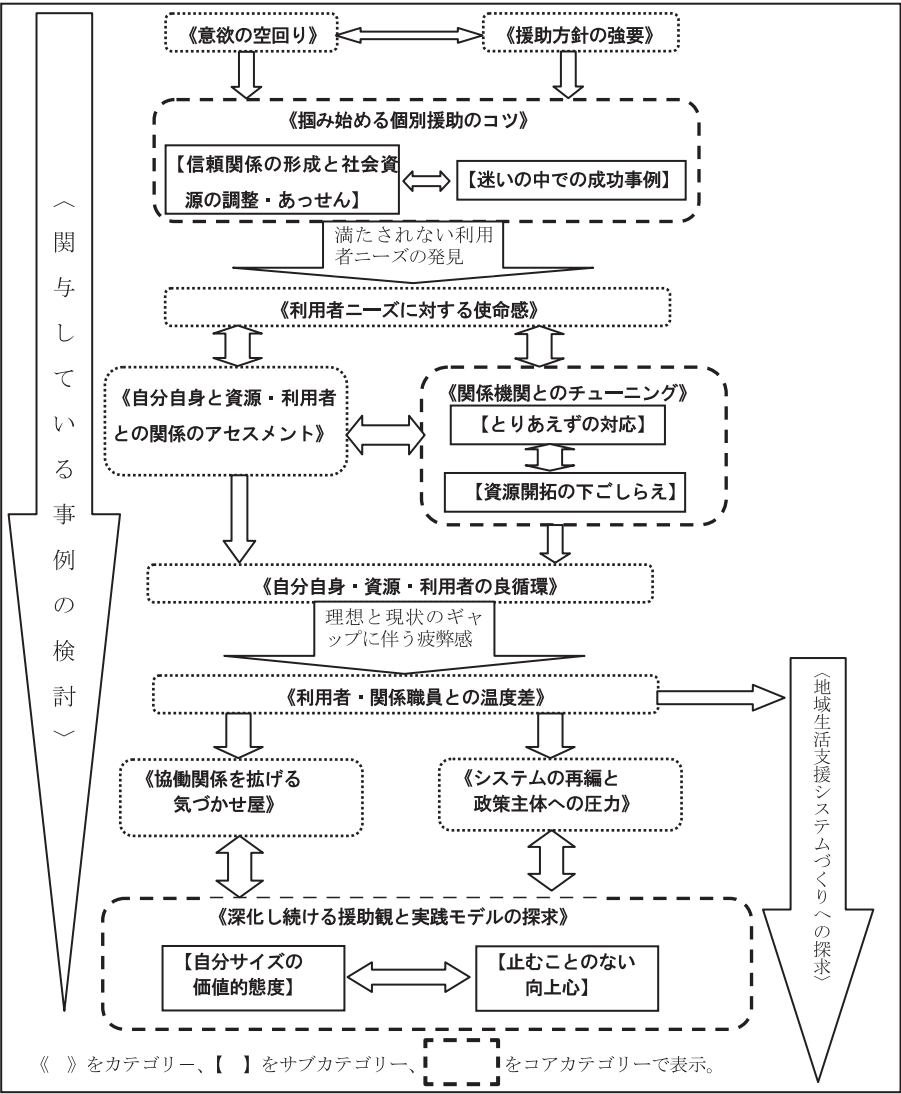
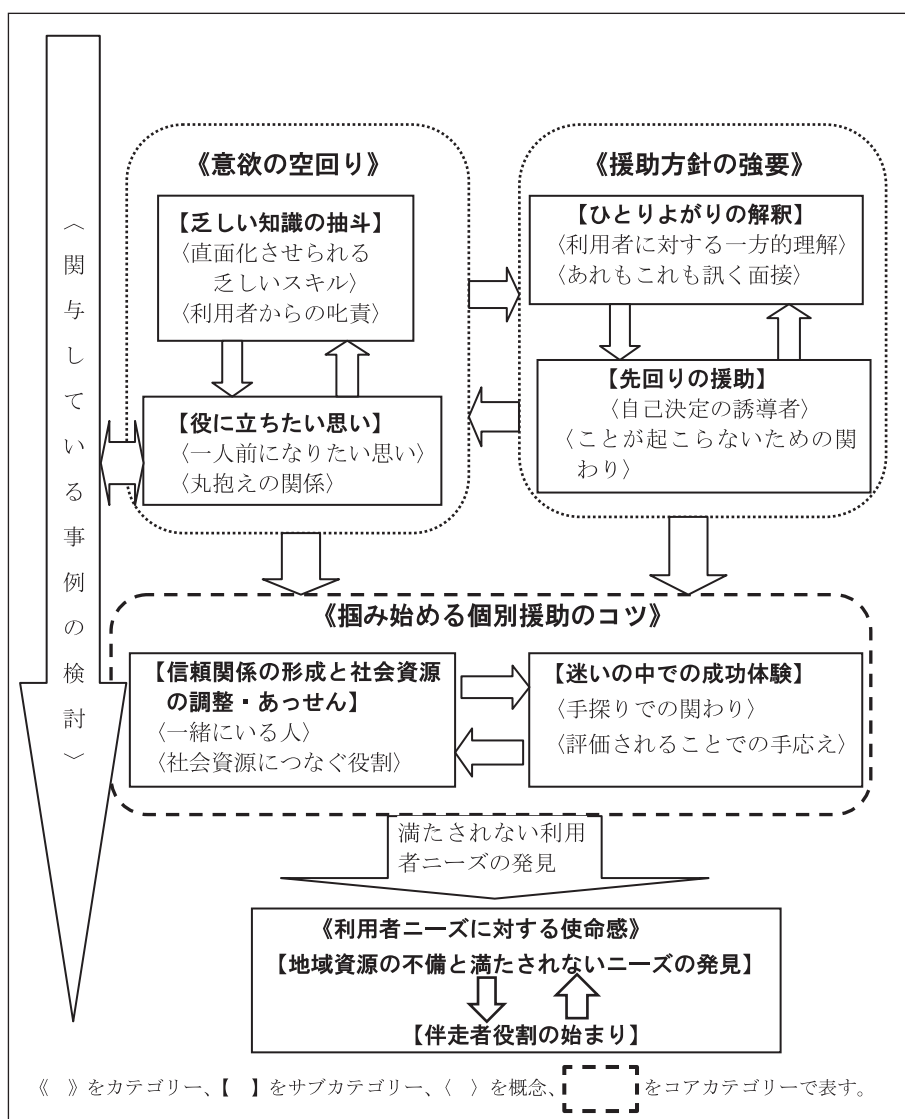


表4 新人期における相談支援専門員の状況、意識・態度、行為、能力、役割の概念の分類

	状況	意識・態度	行為	能力	役割
新人期	利用者からの叱責	利用者に対する一方的理解	関与している事例の検討	直面化させられる乏しいスキル	一緒にいる人
	丸抱えの関係	一人前になりたい思い	あれもこれも訊く面接		自己決定の誘導者
	手探りで関わり	ことが起こらないための関わり	ことが起こらないための関わり		社会資源につなぐ役割
	評価されることでの手応え		先回りの援助		
計	4	3	4(1)	1	3

図2 新人期の結果図



いながら、『掴み始める個別援助のコツ』へとつながる時期となる。

『意欲の空回り』は、『乏しい知識の抽斗』にも関わらず『役に立ちたい思い』から生じるカテゴリーである。〈直面化させられるスキル〉や〈利用者からの叱責〉により専門職として『乏しい知識の抽斗』であることが露呈する。『役に立ちたい思い』は、〈一人前になりたい思い〉から利用者と距離をとれない〈丸抱えの関係〉となるのである。

『援助方針の強要』は、『ひとりよがりの解釈』と『先回りの援助』で構成される。何とか関わりたいという思い先行で繰り出される援助行為は、〈利用者に対する一方的な理解〉となり〈あれもこれも訊く面接〉により、『ひとりよがりの解釈』となる。認められたい思いは、問題

の未然防止を目指す〈ことが起こらないための関わり〉や援助者自身がよかれと判断し、「こうしましょうか、ああしましょうか」(d 67)といった〈自己決定の誘導者〉の関わりとなり、【先回りの援助】となりがちである。このように、【ひとりよがりの解釈】による【先回りの援助】が《援助方針の強要》となって表れる。新人期の特徴のひとつは、この《意欲の空回り》と《援助方針の強要》それぞれが相互に影響し合う関係にある。

新人期コアカテゴリー《掴み始める個別援助のコツ》は、貴重な【迷いの中での成功体験】と【信頼関係の形成と社会資源への調整・あっせん】が関係し合う中でできるようになる。〈手探りで関わり〉のなか、「たまにヒットすることもある」(f 187)というように〈評価されることでの手応え〉も感じられるようになり、【迷いの中での成功体験】をするようになる。また、「一緒に何か物を作ったり」(a 16)や「一緒に付き添う」(c 3)といった〈一緒にいる人〉という役割を演じながら〈社会資源につなぐ役割〉をする【信頼関係の形成と社会資源への調整・あっせん】ができるようになる。

3. 中堅期の結果

1) 概念及び結果図

中堅期には、22の概念が生成され、それらは表5のとおりである。いくつかの概念は、状況の概念でもあり意識・態度概念でもある等、整理するなかで重複がみられた。〈関係機関とのチューニング〉概念は、中堅期におけるコアカテゴリー《関係機関とのチューニング》とした。中堅期の結果図は、図3のとおりである。

2) 中堅期のストーリーライン

図3のように《利用者ニーズに対する使命感》、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》、《関係機関とのチューニング》、《自分自身・資源・利用者の良循環》の4つのカテゴリーから構成される。

新人期から中堅期への成長段階の移行は、《利用者ニーズに対する使命感》の有無による。《利用者ニーズに対する使命感》は、【地域資源の不備と満たされないニーズの発見】と【伴走者役割の始まり】の2つのサブカテゴリーから構成される。【地域資源の不備と満たされないニーズの発見】は、「社会資源のない中で、家族も本人さんも納得できる場所がどこにもない」(a 18)といった〈地域サービスの不具合の認識〉や、「休みはゼロでした」(f 133)という〈待った無しのニーズと休暇の返上〉の2つの概念から成る。また、「その人の夢とか望む暮らし等から視点を変えて」(d 82)や「支援者は全面に引っ張る人ではない」(e 109)といった【伴走者役割の始まり】がみられるようになる。

《利用者ニーズに対する使命感》を果たすために、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》と《関係機関とのチューニング》を行うようになる。この3つのカテゴリー間の関

表5 中期における相談支援専門員の状況、意識・態度、行為、能力、役割の概念の分類

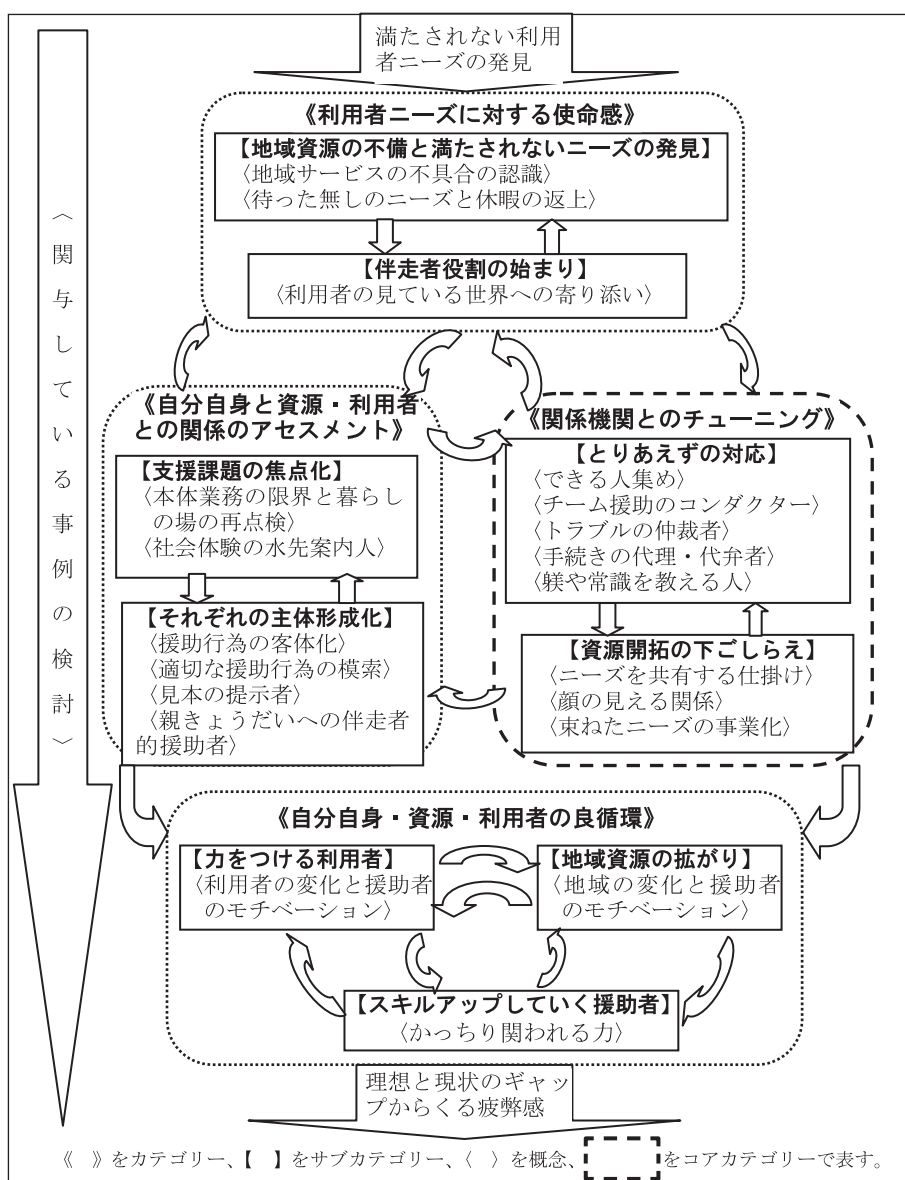
	状況	意識・態度	行為	能力	役割
中 堅 期	地域サービスの不 具合の認識	地域サービスの不 具合の認識	関与している事例 の検討	かっちり関われる 力	トラブルの仲裁者 親きょうだいへの 伴走者的援助者
	待った無しのニー ズと休暇の返上	本体業務の限界と 暮らしの場の再点 検	利用者の見ている 世界への寄り添い 顔の見える関係性	チーム援助のコン ダクター	社会体験の水先案 内人
	関係機関とのチュ ーニング	束ねたニーズの事 業化	束ねたニーズの事 業化		手続きの代理・代 弁者
	ニーズを共有する 仕掛け	ニーズを共有する 仕掛け	できる人集め		躰や常識を教える 人
	利用者の変化と職 員のモチベーショ ン	利用者の変化と援 助者のモチベーシ ョン	チーム援助のコン ダクター		見本の提示者
	地域の変化と援助 者のモチベーショ ン	地域の変化と職員 のモチベーション	適切な援助行為の 模索		
		援助行為の客体化			
計	6	7(3)	7(2)	2(1)	6

係は、それぞれのカテゴリーが結果でもあり原因ともなる円環律⁴⁾で説明できる。

《自分自身と資源・利用者との関係アセスメント》は、【支援課題の焦点化】と【それぞれの主体形成化】という2つのサブカテゴリーから成る。【支援課題の焦点化】は、「昼だけ支援があればいいじゃない」(a 29)や「帰った時に遊び相手がいない」(f 37)という〈本体業務の限界と暮らしの場の点検〉や「施設の給食を一食抜いて、みんなで町の食堂に給料を持って、食事に行く」(e 53)といった〈社会体験の水先案内人〉という2つの概念から生成した。【それぞれの主体形成化】は、利用者、家族、援助者個々の主体形成を図っていくことである。以下4つの概念からなる。援助者自身が援助行為そのものを客観視しつつ関わろうとする〈援助行為の客体化〉や「本人の役割を少しずつ持たせて」(d 96)という〈適切な援助行為の模索〉、代わりにしてあげるのではなく、自分が考えて出来るようになるために、「何かモデルを提示してあげる」(e 47)という〈見本の提示者〉、「きょうだいはきょうだいで凄く遊びたい」(f 163)きょうだいへの援助を含むという〈親きょうだいへの伴走者的援助者〉という4つである。

《関係機関とのチューニング》は、不備な地域資源に対して、暫定的に行う【とりあえずの対応】と資源不足を解消するために行う【資源開拓の下ごしらえ】の2つのサブカテゴリーから成る。【とりあえずの対応】は、「ヘルパーさんは誰でもいいわけではない」(b 73)といった〈できる人集め〉、「ヘルパーさんとか保健師さんだったら、合同で一緒に訪問」(c 51)や「若い人は一緒に連れて行って」(d 41)という〈チーム援助のコンダクター〉、〈トラブルの仲

図3 中堅期の結果図



裁者)、〈手続きの代理・代弁者)、利用者に対する教育的な関わりである〈躰や常識を教える人)、の5概念である。

また、【とりあえずの対応】を暫定的な措置とするために【資源開拓の下ごしらえ】を行っている。【資源開拓の下ごしらえ】は、「しょっちゅうそういうところへ顔を出して、日常的に顔をつないでおく」(b 93)という〈顔の見える関係〉、「自己完結しないでちゃんと持ち上げましょうというのを合い言葉にしている」(b 101)といった〈ニーズを共有する仕掛け〉、「必

然的に次々何かを作っていたのです」(f144)といった〈東ねたニーズの事業化〉の3つである。

このように、中堅期においては、《利用者ニーズに対する使命感》、《自分自身と資源・利用者との関係のアセスメント》、《関係機関とのチューニング》の3つのカテゴリー間が円環律の関係で作用しあうなかで、《自分自身・資源・利用者の良循環》をもたらせている。

《自分自身・資源・利用者の良循環》は、【力をつける利用者】、【地域資源の拡がり】、【スキルアップしていく援助者】の3つのサブカテゴリーから成り、この3つのサブカテゴリー間の関係性も円環律の関係にある。【力をつける利用者】は、「良かったなって実感するのは、この人変わったな、というところです」(d113)といった〈利用者の変化と援助者のモチベーション〉から生成される。【地域資源の拡がり】は、「地域にこんな制度ができた、こんな新しいサービスができたというのは、大きな喜びです」(e130)といった〈地域の変化と援助者のモチベーション〉という概念から生成される。【スキルアップしていく援助者】は、「いつでもがっつり関われる」(f213)といった〈かっちり関われる力〉から生成される。

IV. 結論

分析の結果から、新人期、中堅期における本研究の結論を5つに整理することができる。

1つは、援助者役割の獲得には順位制があり、連鎖的に役割を獲得していくということである。援助者役割として、「自己決定の誘導者」⁵⁾⁶⁾、「一緒にいる人」⁷⁾⁸⁾、「社会資源につなぐ役割」⁹⁾¹⁰⁾、「トラブルの仲裁者」¹¹⁾、「親きょうだいへの伴走者的援助者」¹²⁾¹³⁾¹⁴⁾、「社会体験の水先案内人」¹⁵⁾、「手続きの代理・代弁者」¹⁶⁾、「躰や常識を教える人」¹⁷⁾、「見本の提示者」¹⁸⁾と中堅期までに、9の援助者役割を獲得していた。このうち、「自己決定の誘導者」は、新人期にのみみられる役割であった。新人期においては、「一緒にいる人」ができることにより「社会資源につなぐ役割」を担えるようになる。中堅期においては、「躰や常識を教える人」や「親きょうだいへの伴走者的関与」、「見本の提示者」といった個別援助が適切にできるようになることが、「手続きの代理・代弁者」や「トラブルの仲裁者」、「チーム援助のコンダクター」と利用者の権利擁護者としての役割を果たせるようになっていく。このように、ひとつの援助者役割の獲得が次の援助者役割の獲得へとつながる連鎖的で順位制があることが分かった。

2つめは、相談支援専門員の成長過程は、援助者役割の獲得機序により、新人期・中堅期・円熟期と3つの段階がある。新人期と中堅期の契機として、「利用者ニーズに対する使命感」が意識化される。中堅期と円熟期への変わり目には、第二報で詳述するが「理想と現実のギャップからくる疲弊感」があった。

3つめは、成長段階に伴う利用者に対する立ち位置の変化である。新人期の行為と意識に通底するのは〈事が起こらないための関わり〉である。そこから【ひとりよがりの解釈】や【先回りの援助】により《援助方針の強要》となっている。明らかに立ち位置は利用者の前であ

る。中堅期には【伴走者役割の始まり】がみられ、〈親やきょうだいへの伴走者的関与〉等、パートナーシップに基づく関わりとなり、立ち位置が横に移動している。

4つめは、ソーシャルワークのフィールドがミクロレベルからメゾレベルへの広がっていくことである。新人期には個別事例の関わりが中心であったものが、中堅期には利用者の接続している地域社会や関係機関へのメゾレベルでの関わりへと働きかけの対象の広がりがみられるようになっていった。

5つめは、熟達している相談支援専門員は、新人期から円熟期に至るまで、「関与している事例の検討」をし続けていることである。中堅期に至るまでは、事例に関わりながら、事例から地域課題を点検し、必要な働きかけをしていた。ソーシャルワークを生事例から帰納的に学ぶ姿勢を堅持し続けているといえる。

V. 本研究の意義と限界

本研究の意義は、これまで言語化、文章化されることがなかった相談支援専門員の援助者役割の獲得機序を明らかにしたことである。また、援助者役割の獲得機序を6名のベテラン相談支援専門員の語りから分析することで、成長の3つの段階の諸相と次の成長段階への契機を明示したことは、研究目的とした今後の相談支援専門員の研修のあり方を検討する素材として寄与することができると考えている。

生成したグラウンデッド・セオリーは、その特性から意義と限界、その2つの要素を併せ持つことを以下に記しておきたい。グラウンデッド・セオリー・アプローチは、特定の領域における限定された人々に関する理論構築である。本研究で言えば、理論構築の素材は相談支援専門員全体ではなく、知的障害領域における相談支援専門員で、なおかつ社会的に熟達していると承認されている人々に限定した援助者役割の獲得機序である。つまり、従来の研究にありがちな経験年数のみが熟達を促すという視角からの研究ではない。熟達した相談支援専門員は、利用者の「何に対して、どう向き合い、どのように行為したのか」をプロセス的に構造化し、図解により可視化を目指したものである。グラウンデッド・セオリー・アプローチは「一般化可能な知識ではなく、また、一般化可能性を考慮外とするのでもなく、限定された範囲内における一般化可能な知識を求めるという立場」(木下 2014:133)であるからである。

今後、実践現場での応用可能性を検証するとともに、量的調査等の多面的な検討を加え、理論の精緻化を図っていきたいと考えている。

注

- 1) 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「障害者相談支援事業の実施状況等について(平成22年調査)」によると81%の市町村が指定相談支援事業所に委託している。
- 2) 鈴木智敦(2010)「協会が考える相談支援マトリックス中間報告」『平成21年度厚生労働省障害者保健

福祉推進事業「新しい相談支援事業の方向性をふまえた相談支援専門員および事業所育成のあり方に関する研究」報告書』特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会，12において今ある研修で足りていない研修の要素として，「ネットワーク構築の必要性和手法」，「地域診断の具体的方法」，「ソーシャルアクションの必要性和働きかけの範囲及び効果など」を挙げている。

- 3) 木下康仁（2003）『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践－質的研究への誘い』弘文堂，89-91
- 4) 倉石哲也（2005）「家族療法とソーシャルワーク」『ソーシャルワークの実践モデル－心理社会的アプローチからナラティブまで』川島書店，60-62
- 5) 三井は，「支援者が言えば従う，といった決定の仕方をしているように見えることもしばしばである．．．自己決定を尊重するのが前提だといっても，自己決定を行う過程そのものに支援者は決定的に関与してしまっている」と指摘している．三井さよ（2011）「かかわりのなかにある支援」『支援』生活書院 Vol.1,17
- 6) 寺本は，「『聞く』ことは，『答えを迫る』行為でもある．聞かれると答えなければならないが，何かを常にしなければならないのではなく，また判断するためには時間がかかるかもしれない」と指摘している．寺本晃久（2008）「意思を尊重する，とは」『良い支援？』生活書院，164
- 7) 三井は，「『そこにいる』というかかわり」として「場を共有するだけで，すでに多くのコミュニケーションがなされている」と説明している．三井さよ（2011）「かかわりのなかにある支援」『支援』生活書院 Vol.1,33
- 8) 末永は，「一緒にいる関係というのは形が重要なのではなく，お互いを尊重して，意識しながら一緒に時間を過ごせるという関係を作ることが重要」と説明している．末永弘（2008）「当事者に聞いてはいけない－介護者の立ち位置について」『良い支援？』生活書院，193
- 9) 谷中は，「人と人を結びつける，人と物を結びつけるコーディネーターとしての役割，直訳すると手配師」と説明している．谷中輝雄（1996）『生活支援』やどかり出版，133
- 10) 岡村は，「問題や課題への緩和・解消に向けて社会資源の利用がある」，と説明している．岡村正幸（2001）『はじめての相談理論』かもがわ出版，74-75
- 11) 公益社団法人日本精神保健福祉士協会（2014）『精神保健福祉士業務指針及び業務分類第2版』31において「調停（メディエイト）：クライアントと社会システムとの間で生じる葛藤（コンフリクト）を解決し，中立な立場で調整を図る」と説明している．
- 12) 戸田は，「きょうだいは，障害者家族において多様な役割を与えられるが，状況によっては過重な負担となり，主体的な要求や感情の表出を抑制させる方向にはたらく．きょうだい支援は，ライフサイクルと発達段階における心理的特性を踏まえて取り組まれる必要がある」と説明している．戸田竜也（2012）「障害児者のきょうだいの生涯発達とその支援」『障害者問題研究』40(3)，170
- 13) 谷中は，「一緒に考える人なのである．一緒に悩み，迷い，それでも何とか方向性を見つけて，共に歩む人」と説明している．谷中輝雄（1996）『生活支援』やどかり出版，133
- 14) 岡田は，判走機能を①生活の姿を知る，②日常生活の維持，③外部との関係調整，④生活改善行動，⑤

危機予防の5種類があるとしている。岡田朋子(2012)「支援困難事例の分析調査」『医療社会福祉研究』(日本医療社会福祉学会)20, 2-20

- 15) 関根は、精神障害者の地域生活過程を「社会的孤独期」「社会経験期」「社会的自立期」「社会的実存期」の4つに時期区分し、支援のあり方として「地域生活を送る上で必要な社会的・対人的な体験をすることを支援」をあげている。関根正(2011)「精神障害者の地域生活過程に関する研究」『群馬県立県民健康科学大学紀要』6, 41-53
- 16) 公益社団法人日本精神保健福祉士協会(2014)『精神保健福祉士業務指針及び業務分類第2版』33において「権利擁護／代弁(アドボカシー):クライアントの利益を考慮した働きかけをしたり、弁護したりする機能」と説明している。
- 17) 谷中は、「コーチとして、生活上必要な緒知識や方法を伝授しなければならない」と説明している。谷中輝雄(1996)『生活支援』やどかり出版, 132
- 18) 関根「地域生活におけるモデル、失敗できる安心感の提供」をあげている。関根正(2011)「精神障害者の地域生活過程に関する研究」『群馬県立県民健康科学大学紀要』6, 41-53

文献

- ・保正友子(2011)「医療ソーシャルワーカーの実践能力変容過程－ベテラン4人の事例に基づく新人期・中堅期・ベテラン期の実践能力の特徴－」『ソーシャルワーク学会誌』(23), 59-72
- ・岩田泰夫(1996)「ソーシャルワーカーになっていくための過程と課題－大学におけるソーシャルワーカーの教育と課題を中心にして－」『総合研究所紀要』22(1), 27-48
- ・木下康仁(2014)『グラウンデッド・セオリー論』弘文堂, 133
- ・小松源助・京極高宣・佐藤久夫・ほか(1982)「医療ソーシャルワーカーの専門性に関する調査報告」『日本社会事業大学研究紀要』28, 153-222
- ・大谷京子(2010)「精神保健福祉領域におけるソーシャルワーカー・クライアント関係に関する実証研究」『社会福祉学』51(3), 31-43
- ・塩満卓(2012)「地域精神保健福祉機関で働くPSWの成長過程に関する研究－利用者に対する援助者役割に着目して－」『精神保健福祉』43(2), 125-133
- ・佐々木敏明(2008)「成長する精神保健福祉士」『精神保健福祉』39(3), 29-41
- ・吉川公章・福田俊子・村田明子・須藤八千代(2009)「精神保健福祉領域におけるソーシャルワーカーの技能習得に関する発達段階モデル」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』(7), 105-118
- ・横山登志子(2006)「『現場』での『経験』を通したソーシャルワーカーの主体的再構成プロセス－医療機関に勤務する精神科ソーシャルワーカーに着目して－」『社会福祉学』47(3), 29-41

付 記

本研究は、平成21～23年度厚生労働科学研究費補助金障害保健福祉総合研究事業「障害者

の相談支援にかかる人材養成に関する研究」(研究代表 野中猛)の関連研究として行ったものである。記して感謝申し上げます。

(しおみつ たかし 福祉教育開発センター)

